勞動部

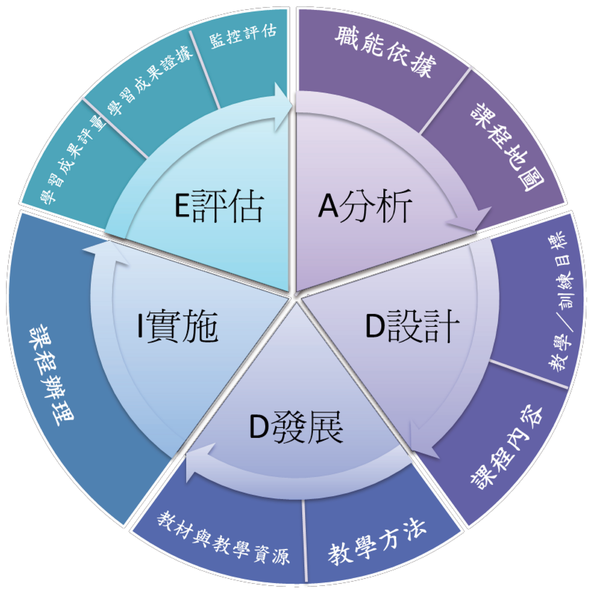
勞動力發展署依據產業創新條例第18條及職業訓練法第4條之1，自101年起戮力推展職能基準發展與應用。

工作重點及主要成果如下：

一．加速職能建置：

●**連結公私部門**：透過跨部會協調平台及促進產業共同參與，設定分年建置目標。

●**運用國際資源**：引進職能先進國家如：澳洲、美國與日本的職能資源，依國內需求本土化，加速發展。



重要成果

至 106 年底，共建置 393 項職能基準及 2109 項職能單元

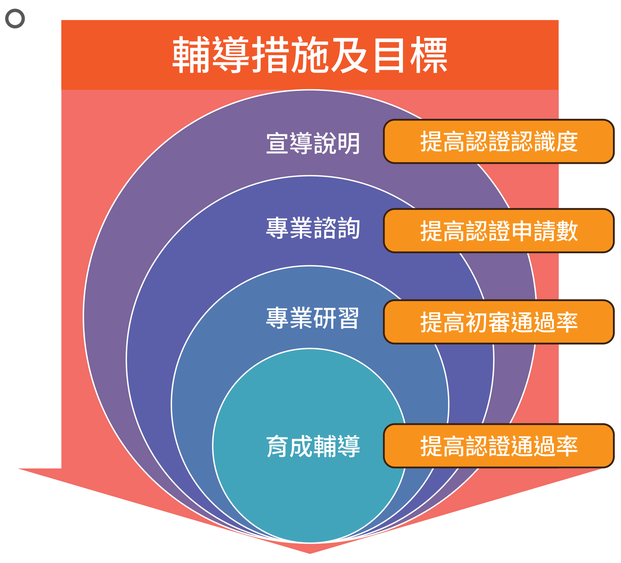
二．完備配套制度：

●**建立品管機制**：確保職能基準及職能課程發展品質指標與管理。

●**充裕專業人員**：培育提升相關人員職能發展與應用專業。

●**提供分級輔導**：研發各類指引工具、提供不同層次輔導資源。

●**促進國際接軌**：透過國際合作引進「訓練規劃與評量」課程，縮短學習曲線及接軌國際。



重要成果

建立 iCAP 基準與課程品管機制
培育職能分析及訓練規劃與評量專業人員共 721 人

三．促進職能多元應用：

透過前述配套措施，推動職能多元運用，並以問題解決為導向，連結教訓檢用，縮短學訓用落差，以滿足產業人才需求。

重要成果

◆協助 / 促使 9 大部會進行職能多元應用如：能力鑑定、人培、認證等
◆協助大專校院、培訓機構及民間團體發展 564 門職能導向課程，並運用專業輔導與支援，逐年提高課程認證通過率（103 年：7%→106 年：超過 50%，累計 143 門課程通過認證）

勞動部 Ministry of Labor

勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

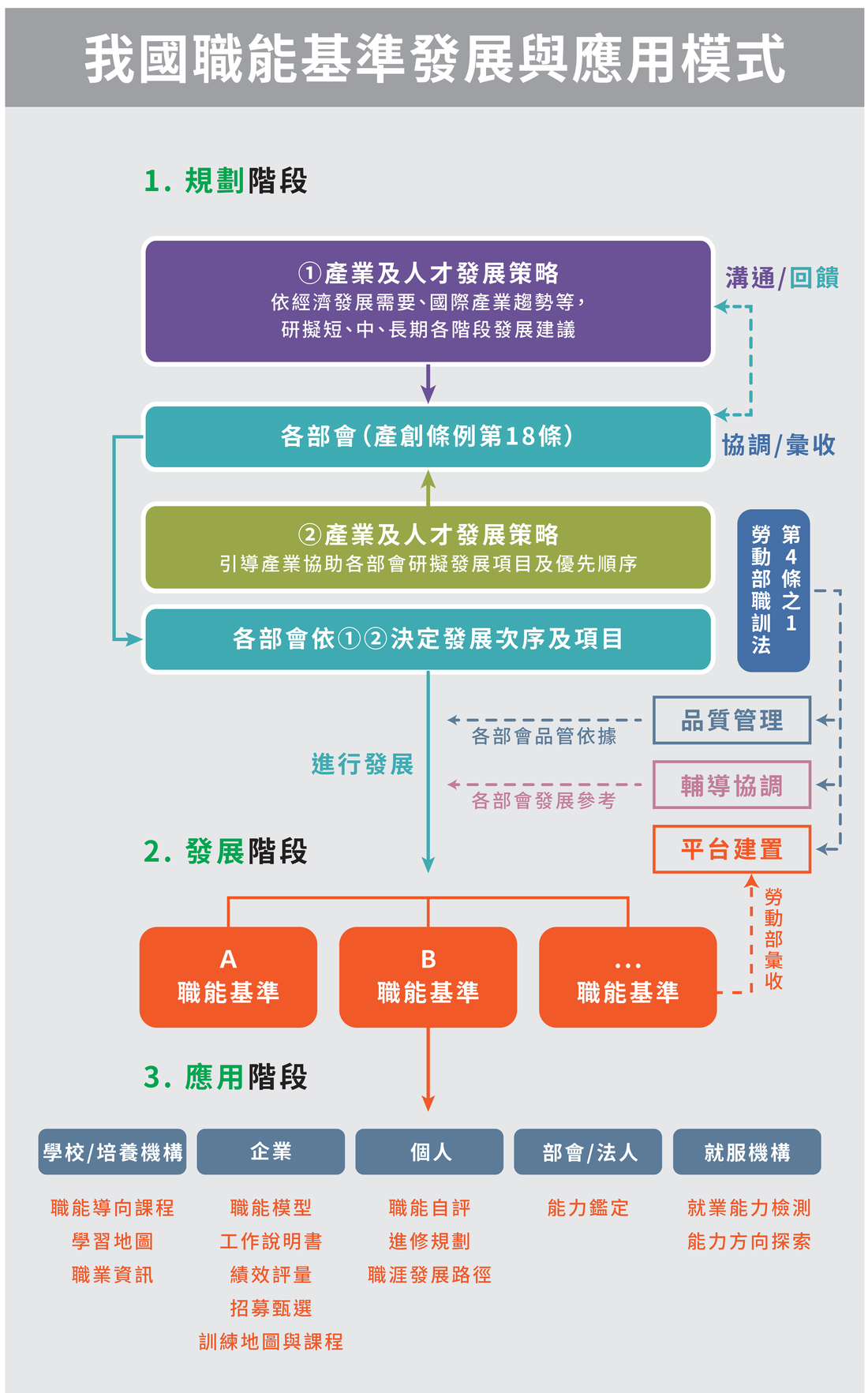
我國職能發展與應用緣起

一．先進國家作法

產業變動快速，全球化競爭與知識經濟時代來臨，許多先進國家政府都透過建立產業職能或技能標準，作為暢通人力供需兩端的機制。

二．我國推動歷程

95 年起經濟部工業局為解決廠商普遍反映產業人才職能落差之問題，開始推動建置職能基準。為更全面促進產業人才發展，99 年**「產業創新條例」第 18 條及 100 年「職業訓練法」第 4 條之 1**，納入政府建置職能基準之依據。基於前述兩項法源，**勞動部協調、整合**各部會所定職能基準，**各部會**則依產業發展需要**訂定產業人才職能基準**。



三．推動我國職能發展與應用

藉由產業認同的職能，讓人才培育訓練與產業需求接軌。透過**職能基準**與**職能導向課程的品質審查**管理機制，促進培育與訓練品質提升，確保學習成效；另外，也透過推動職能基準產業**多元運用**，滿足產業人才選訓用留的需求。

勞動部 Ministry of Labor
勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

我國職能基準發展大事記

107年

<擴大應用期>
持續因應政策與
缺工需求發展職能

106年

<發展期>
加強宣導，積極開發：

- 建立「跨部會溝通協調機制」
- 建立職能基準與職能單元資料庫
- 研訂「職能導向課程品質稽核機制」
- 建立訓練專業人才資料庫
- 推動職能國際合作交流

104年

<規劃期>
研訂機制，建立規範：

- 研訂「職能發展與應用推動要點」
- 研訂「職能基準品質審查機制」
- 研訂「職能導向課程品質審查機制」
- 建立「iCAP職能發展應用平台」

103年

職能基準發展法源依據 2：
修訂「職業訓練法」第4條之1，賦予勞動部權責，協調整合各部會所定之職能基準、訓練課程、能力鑑定規範與其辦理職業訓練相關服務資訊，以推動國民就業所需之職業訓練及技能檢定。

101年

100年

職能基準發展法源依據 1：
制訂「產業創新條例」第 18 條，賦予各部會權責，得依產業發展需要，訂定產業人才職能基準及核發能力鑑定證明，並促進國際相互承認 。

99年

95年

職能基準最早發展：
經濟部工業局為解決廠商普遍反映產業人才職能落差之問題，自95年起開始推動建置職能基準。

勞動部 Ministry of Labor
勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

職能基準簡介

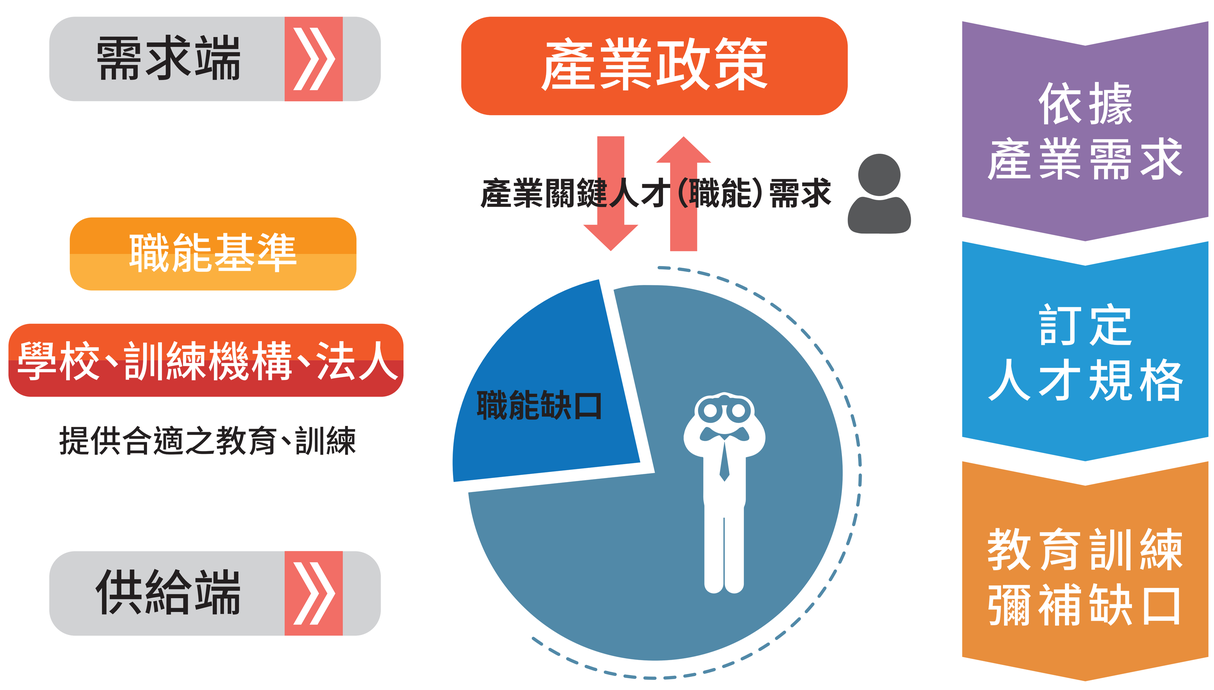
一．什麼是「職能基準」

「職能基準」指的是由政府公告特定職業/職類應具備的知識、技能、態度之能力組合。

簡言之，「職能基準」就是政府所訂定的「人才規格」

二．為何要訂定「職能基準」

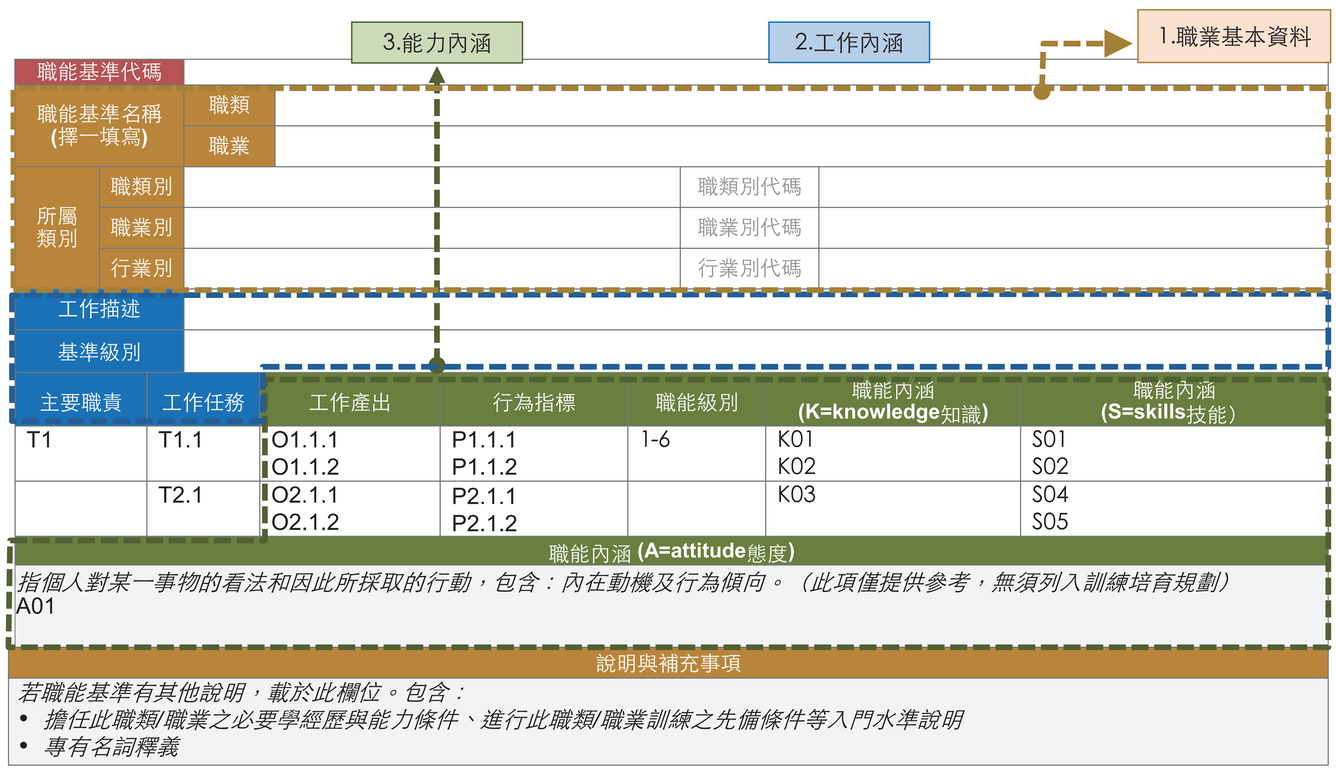
「職能基準」清楚描述產業關鍵人才所需能力規格，有助於人才培育連結產業需求，有效減少學、訓、用落差，並支撐產業發展。



三．職能基準的格式與內涵包括哪些

職能基準將職業基本資料、工作內涵及能力內涵有系統的記錄下來。

職能基準內涵名詞解釋



舉例

行動APP企劃師職能基準(部分摘錄)

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge知識)	職能內涵 (S=skills技能)
T4遊戲類APP設計	T4.1 核心玩法設計	O4.1 核心玩法	P4.1.1 從規則與操作面確認核心玩法機制運作 P4.1.2 利用紙上或檢疫多媒體方式驗證核心玩法可能性 P4.1.3 比較市面上類似核心玩法遊戲之運作方式	4	K28 遊戲邏輯 K29 遊戲機制動力學 K11 心理學 K12 社會學 K10 人因工程 K21 手機硬體知識 K22 ios作業系統 K23 Android作業系統 K14 基礎程式知識 K30 遊戲數值平衡	S06 創意思考技巧 S14 設計思考技巧 S15 難易度調整技巧 S04 邏輯分析判斷技巧 S12 執行力 S13 迭代開發技巧 S05溝通能力

四．職能基準去哪查詢

目前政府已建置「職能發展應用平台」(簡稱iCAP平台)彙收公告各項職能資源，包括：職能基準與職能基準單元，歡迎查詢下載。

職能發展應用平台

勞動部 Ministry of Labor

勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

職能基準之應用

一．「職能基準可應用在哪裡」

因職能基準的內容係對準**產業人才能力需求**的具體規格，因此它可以運用在學校/訓練機構、就服機構、企業及個人。

職能基準

- **學校/訓練機構**
  - 規劃訓練課程
- **部會/法人**
  - 發展訓練課程
  - 規劃能力鑑定
- **就服機構**
  - 就業能力檢測
  - 能力方向探索
- **企業**
  - 職能模型建置
  - 招募選才（求才條件設定、面談）
  - 工作說明書
  - 員工發展計畫
  - 員工績效考核
- **個人**
  - 瞭解企業要求
  - 個人能力評估

二．如何應用職能基準於選、訓、用、留等

舉例 ➤ 應用職能基準於人才招募及績效考核

人才招募 - 面談表單應用

利用職能基準的檢核條件，從職能內涵挑選該職務所需之專業能力及個人特質，並依照組織文化及工作任務設定配分比重。

實施步驟：

STEP 1 設定所需之職務條件 → STEP 2 設定關鍵職能、行為指標與面談問題 → STEP 3 記錄重要行為事例 → STEP 4 請招募／用人單位修訂

以下為參考職能基準修訂面談紀錄表之範例，可視企業實際情況，參考改寫或另增加面談紀錄表相關內容。

行銷企劃專員職能基準（摘錄）

工作描述		分析市場及消費者行為，進行產品與服務之定位及行銷相關活動。
入門水準		大專以上畢業，具備企劃相關經歷至少 1 年以上。
工作任務		進行市場研究、概括描述市場、為特定市場分析消費者行為 _ 等。
職能內涵	知識	市場研究原則和實務、資料蒐集和分析技術 _ 等。
	技能	使用圖表和多媒體設計以創造廣告的創造力和創新技能 _ 等。
	態度	謹慎細心、追求卓越、好奇開放、冒險挑戰 _ 等。
行為指標		使用適當來源進行初步案頭研究以蒐集市場背景資訊 ..... 等。

面談紀錄表

部門名稱	行銷企劃處	面談主官	吳○○	日期	2014.11.27
應徵者姓名	林○○	可預定報到日		2014.12.20	
應徵職務	工作職稱	行銷企劃專員	職位等級	副專員	
職務說明	分析市場及消費者行為，進行公司產品與服務之定位及行銷相關活動。				

職務條件	學歷		大專畢業
	經歷		具備企劃相關經歷至少 1 年以上
	專業能力	評判標準	1. 具備分析市場研究和數據蒐集技能。 2. 熟稔電子廣告和行銷軟體應用並可設計創新廣告。 .....
	個性特質		1. 謹慎細心。 .....
	過去資料成果		1. 完成○○公司相關產業之市場背景資訊分析報告。 .....
重要行為記事	相關面談問題		相關面談評判
面談評語	○錄用 ○不錄用 面談官簽名：		

績效考核應用

績效評估的結果影響員工的底薪調整、績效及年終獎金的發放、分紅的配給等；或者如升遷、留任與調任之參考。也可協助組織了解員工為何績效表現不佳的原因，需進行何種改進，才能夠提升績效表現。

實施步驟：

STEP 1 依職能基準內容設定年度目標及工作關鍵因素項目 → STEP 2 各因素項目之標準與尺度 → STEP 3 請人資／用人主管修訂

以下為參考職能基準修訂績效考核表之範例，可視企業實際情況，參考改寫或另增加績效考核表相關內容。

行銷企劃專員職能基準（摘錄）

工作描述	分析市場及消費者行為，進行產品與服務之定位及行銷相關活動。
工作任務	進行市場研究、概括描述市場、為特定市場分析消費者行為 ... 等。
工作產出	市場初步研究報告、市場區隔規劃、消費者行為分析、行銷活動計畫書 ... 等。

績效考核表

員工姓名：_____ 職稱：行銷企劃人員
部門： 員工薪資：
評估理由：□年度性 □晉升 □表現令人不滿 □績優 □試用期結束 □其他
開始上任日： 最後評估日： 預定評估日：
仔細評估員工最近的工作表現並與公司的要求相比較，下列顯示員工的績效。在分數欄中列出分數，分數將會加總作為整體的績效分數。

年度目標	工作關鍵因素	分數	支持的意見或評語
1. 執行 2 場大型行銷活動，並獲取 5,000 名潛在客戶相關資料。	1. 品質 - 精確，完整而可接受的工作績效		
	2. 生產力 - 在指定時間內生產的數量與效率		
	3. 工作知識 - 工作上所表現的專業知識與技能		
	4. 可靠度 - 員工完成工作及追蹤可被信任的程度		
	5. 獨立性 - 工作在無人監管的情況下完成工作的程度		
2. 完成產品市場定位，並制定完整行銷策略，讓 1 項產品成功打開知名度。	1. 品質 - 精確，完整而可接受的工作績效		
	2. 生產力 - 在指定時間內生產的數量與效率		
	3. 工作知識 - 工作上所表現的專業知識與技能		
	4. 可靠度 - 員工完成工作及追蹤可被信任的程度		
	5. 獨立性 - 工作在無人監管的情況下完成工作的程度		

各項應用請下載職能基準活用指引

勞動部 Ministry of Labor
勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

職能基準之應用

◆什麼是職能導向課程品質認證(iCAP)?

「職能基準」最主要應用於發展培訓課程。為導引及協助各界發展高品質課程，勞動部勞動力發展署特別建立「職能導向課程品質認證」機制（簡稱iCAP課程認證），期訓練單位能發展產業人才養成所需的職能導向課程，提升國民就業力及促進產業發展。

◆iCAP課程和一般課程有什麼差別?

最大不同之處在於，訓練單位須先分析產業人才能力的需求與定位，再依據政府公告的職能基準，或透過職能分析方法，經過**A(分析)**、**D(設計)**、**D(發展)**、**I(實施)**、**E(評量)**等五大階段發展課程辦理訓練，針對學員的學習成果進行評量，再提出認證申請。經過嚴謹分析過程，可以確保通過iCAP的課程貼近業界的人才需求，提升產業效能。

職能導向課程之發展流程：ADDIE

階段	A 分析階段	D 設計階段	D 發展階段	I 執行階段	E 評估階段
工作項目	進行課程需求分析	訂定教學/訓練目標與課程內容	選擇教學方法準備教材與教學資源	辦理課程並進行了解	評量學習成果監控評估課程成效及回饋修正
	• 進行產業/企業/組織需求與職能分析 • 確定教學/訓練目的 • 界定主要學習對象 • 重組職能內涵 • 訂定課程職能級別（整體及各單元）	• 訂定教學/訓練目的 • 規劃課程內容	• 規劃教學方式、教學活動、教材與教學資源、評量方法、課程執行限制與必要條件 • 撰寫教材、講義 • 設計評量程序與工具 • 編寫講師手冊、學員手冊	• 辦理課程 • 實施評量活動	• 評量學習效果 • 收集學習成果證據 • 監控評估與回饋修正
產出	• 需求與職能分析結果 • 先備條件 • 課程地圖（架構或學習路徑）	• 教學/訓練目標 • 課程內容（授課大綱）	• 教學方法與教學活動說明 • 教材與教學資源 • 評量方式與工具	• 課程辦理相關文件紀錄	• 學習成果評量說明文件 • 學習成果證據相關文件 • 監控評估機制說明與記錄文件

檢核、回饋與修正（形成性評鑑）

勞動部 Ministry of Labor

勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

人才優化 iCAP一證搞定

◆目前有多少iCAP課程？在哪裡查詢？

截至106年底，已有143門課程通過iCAP課程認證，涵蓋了製造、行銷與銷售、資訊科技、休閒與觀光旅遊等16個領域，且持續增加中。

- 建築營造
- 製造
- 科學、技術工程、數學
- 物流運輸
- 天然資源、食品與農業
- 醫療保健
- 藝文與影音傳播
- 科技資訊
- 金融財務
- 企業經營管理
- 行銷與銷售
- 政府公共事務
- 教育與訓練
- 個人及社會服務
- 休閒與觀光旅遊
- 司法、法律與公共安全

通過iCAP課程認證之課程，即頒給iCAP標章，效期3年，到期後需再重新送審，以確保內容與產業緊密連結。民眾可以至「職能基準發展應用平台」查詢，此外，發展署也會針對通過iCAP的課程進行稽核，以確保單位的辦訓品質。因此，民眾只要認明有iCAP的課程參訓，就能學到業界最新、最需要的能力，真正「學到、用到、做到、達到」，提高個人職場競爭力。

人才規格
（引用職能基準或自行職能分析結果）

＝ 培訓

完訓學員所具備能力

＝ 就業

產業/企業對聘用人員應具備能力要求

職能導向課程品質認證

課程需求分析、設計、發展、執行、評估與鑑定符合認證指標

查詢通過iCAP認證的課程

勞動部 Ministry of Labor

勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

認識、發展、申請
職能導向課程相關參考資源

勞動部勞動力發展署針對使用者在不同發展階段，提供可供參考運用之資源。

發展階段	有哪些資源	這些資源哪裡找
認識職能導向課程 藉由各種說明活動，協助單位了解職能導向課程	**課程說明會、分享會** 說明職能導向課程基礎概念	最新會議訊息公告於 iCAP、TTQS 網站
	職能相關應用實例 依實際範例來講解如何運用職能，發展職能導向課程	**已通過品質認證課程查詢** （路徑：iCAP 首頁/職能資源專區/職能導向課程查詢） **職能基準/課程相關應用案例** （路徑：iCAP 首頁/知識指引專區/相關文件下載）
	課程簡介文宣 利用文宣推廣職能導向課程	**於相關會議發放，或項計畫執行單位索取**
發展職能導向課程 為了解且有興趣發展之單位，提供各種課程發展、指引及諮詢服務，協助發展職能導向課程	**相關專業研習課程** 召開研習課程，教導單位如何進行職能分析、以及發展職能導向課程	**職能導向課程研習**（訊息公告於 iCAP 與 TTQS 網站） **職能分析課程**（訊息公告於 iCAP 與 TTQS 網站） **訓練規劃與評量課程**（訊息公告於 iCAP 與 TTQS 網站）
	課程發展指引 教導單位依據 ADDIE 流程，準確的發展職能導向課程	**職能導向課程發展指引** （路徑：iCAP 首頁／知識指引專區／相關文件下載） **職能分析方法** （路徑:iCAP 首頁／知識指引專區／職能分析方法簡介）
	專業諮詢 在發展過程中遇到疑難雜症，提供專業人員之諮詢	**諮詢聯繫窗口** （諮詢電話 02-2701-6565 分機 341，或參見 iCAP 網站）
申請課程品質認證 針對發展實施完，欲提出申請之單位，給予專業諮詢及育成輔導，協助單位通過品質認證	**認證專業諮詢** 針對發展實施完之單位提供關於認證相關諮詢	**諮詢聯繫窗口** （諮詢電話 02-2701-6565 分機 341，或參見 iCAP 網站）
	育成輔導 針對符合資格者提供輔導協助	**辦法參考「職能導向課程品質認證作業規範」** （路徑：iCAP 首頁／認證專區／相關文件下載）

為鼓勵發展職能導向課程，縮短學訓用落差，
勞動部勞動力發展署提供兩項補助資源：

>產業人才投資方案：請洽該方案各區聯絡單位
>發展職能導向課程補助：請洽承辦單位(02)23660812分機120/125/169

iCAP
相關
參考資源

勞動部 Ministry of Labor

勞動部勞動力發展署
WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO

職能應用成效部分案例摘要

遠傳電信

運用職能基準發展「電話行銷人員」課程，同仁業績普遍成長3%~5%，深獲企業肯定。

雲朗觀光

發展「新進房務人員」課程，除了有效培養出優秀的房務員外，客訴減少50-75%，且員工離職率降低

實踐大學

發展「外銷針織服裝打版師」職能課程，學生就業率達7成，高於全國平均之6成，且企業紛紛提早到該校搶人才。

臺北市職能發展學院

發展「照顧服務員」課程，學員技檢通過率達85%（高於平均68%）；結訓學員參加求職面試時，主考官多以為是老手，充分展現訓練成果。

財團法人中國生產力中心

發展連鎖餐飲業主管職能導向培訓，部分學員甚至反應營業額走勢躍升了5%，由上半年的平均業營額達成率81.9%，提升為86.9%。

詳細資訊及更多案例請上 職能發展應用平台

勞動部 Ministry of Labor　勞動部勞動力發展署 WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABO